



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

EKA DWI LESTARI

11553200546



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL

TUGAS AKHIR

Oleh:

EKA DWI LESTARI

11553200546

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 22 Februari 2021

Ketua Program Studi

Idria Menta, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing

Syaifulah SE., M.Sc.

NIP. 198012152009121002

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL

TUGAS AKHIR

Oleh:


EKA DWI LESTARI

11553200546

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 05 Februari 2021

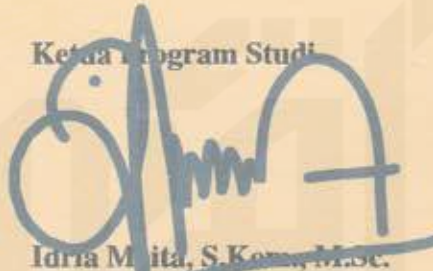
Pekanbaru, 05 Februari 2021
Mengesahkan,

Dekan



Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.
NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197005132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Sekretaris : Syaifullah, SE., M.Sc.

Anggota 1 : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 2 : Anofrizen, S.Kom., M.Kom.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 05 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,

EKA DWI LESTARI

NIM. 11553200546

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

Syukur, sembah dan sujud hanyalah kepada Allah SWT. Nikmat ilmu dan cinta telah memberikanku kekuatan dalam menjalani hidup. Memperkenalkan aku dengan ilmu juga memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan akhirnya tugas akhir/skripsi yang sangat sederhana ini dapat terselasaikan dan berjalan dengan baik. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan pada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kusayangi dan kukasihi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KATA PENGANTAR

Allhamdulillah hirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan berkah dan hidayah-Nya dan disertai dengan usaha yang maksimal serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, maka Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad Shallallahu 'alaihi Wassalam yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan yang berakhlak mulia.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka meraih gelar kesarjanaan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, banyak bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini ucapan terimakasih dan do'a disampaikan:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc., sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi, semangat, arahan dan bimbingan yang sangat membantu dalam pengembangan diri dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc., sebagai ketua sidang yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam memberikan nasihan dan arahan demi kelancaran tugas akhir.
6. Ibuk Megawati, S.Kom., MT.. sebagai Penguji 1 Tugas Akhir yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, masukan dan arahan demi kelancaran Tugas Akhir ini.
7. Bapak Anofrizen, S.Kom, M.Kom., Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan perhatian sedari semester awal perkuliahan dan juga menjadi penguji 2 Tugas Akhir yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, masukan dan arahan demi kelancaran Tugas Akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu dan mempermudah dalam pengurusan administrasi tugas akhir.
 9. Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi yang tak terhingga hingga saat ini.
 10. Kepada kedua orang tua tercinta, ayah bunda yang telah memberikan segalanya, selalu memberikan perhatian berupa kasih sayang dan semangat, sehingga menjadi motivasi tersendiri bagi saya. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kerja keras yang telah kalian lakukan dengan penuh keikhlasan tanpa pamrih demi kesuksesan. Semoga Allah selalu menjaga dan melindungi Ibu dan Ayah dimanapun kalian berada. Amiin Ya Rabbalamin.
 11. Untuk adikku Aisyah Ahmad yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan tugas Akhir ini.
 12. Untuk sahabatku Oki Oviyanti saya ucapkan terimakasih karna beliau telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, beliau adalah orang yang selalu memberi saya bantuan berupa moril disetiap waktu
 13. Kepada sahabat penulis tercinta sepesial untuk teman-teman SIF G 2015 yang telah membantu dan mendukung selama melakukan penelitian Tugas Akhir dan menemani saya sampai terlaksananya sidang, serta saling memberikan semangat dan doa yang terbaik.
 14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebajikan dan mendapatkan pahala dari sisi Allah SWT.
- Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun dapat dikirim melalui e-mail ekadwilestari@students.uin-suska.ac.id. Semoga dengan kritikan ini, bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 22 Februari 2021

Penulis,

EKA DWI LESTARI

NIM. 11553200546



ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL

EKA DWI LESTARI

NIM: 11553200546

Tanggal Sidang: 05 Februari 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

SMA Pondok Pesantren Babussalam menerapkan sistem SliMS (Senayan Library Management System) sejak tahun 2015. Pada penerapan layanan OPAC masih terdapat kesalahan dan keluhan dari pemustaka. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pada penerapan layanan OPAC maka digunakan lah metode libqual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan OPAC. Subjek penelitian ini adalah santri/wati yang menggunakan layanan OPAC pada perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru dengan jumlah sampel 304 orang. Analisis data yang digunakan menggunakan analisa perhitungan libqual. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner dan kembangkan mengikuti metode libqual. Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan OPAC pada perpustakaan kurang memuaskan dengan terhadap layanan perpustakaan karena hasil keseluruhan yang diperoleh dari hasil analisa skor *Adequacy Gap* yang menunjukan nilai negatif yaitu -0,658 karena layanan perpustakaan belum melayani sesuai dengan jam pelayanan dan petugas belum aktif menanyakan kebutuhan pemustaka. Sedangkan skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,668 kualitas layanan dinilai baik, yang berada di zona toleransi yang artinya bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan berada ditingkat diantara tingkat minimum yang diterima dan tingkat harapan ideal.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan pemustakaa, Metode Libqual dan perpustakaan.

ANALYSIS OF LIBRARY SATISFACTION WITH LIBRARY SERVICE USING LIBQUAL METHOD

EKA DWI LESTARI
NIM: 11553200546

Date of Final Exam: February 05th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

SMA Pondok Pesantren Babussalam has implemented the SliMS (Senayan Library Management System) system since 2015. In the application of OPAC services, there are still errors and complaints from users. To find out the problems faced in implementing OPAC services, the libqual method is used. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of visitors to the quality of OPAC services. The subjects of this study were students who used OPAC services in the library of SMA Babussalam Pekanbaru with a total sample of 304 people. Analysis of the data used using the analysis of libqual calculations. The data were obtained by conducting interviews, distributing questionnaires and developing them following the libqual method. The results showed that the OPAC service in the library was not satisfactory with the library service because of the results Overall, the results obtained from the analysis of the Adequacy Gap score which shows a negative value, namely -0.658 because library services have not served according to service hours and officers have not actively asked the needs of visitors. While the Superiority Gap score is negative, namely -0.668 the service quality is considered good, While the Superiority Gap score is negative, namely -0.668 the service quality is considered good

Keywords: Library, Libqual Method, Users satisfied analysis,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Defenisi Kualitas Layanan	6
2.1.1 Kualitas	6
2.1.2 Pengertian Layanan	6
2.2 Pengertian Kualitas Layanan	7
2.3 Kepuasan Pemustaka	7
2.4 Pengertian Perpustakaan	8

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	<i>Open Public Acces Catalog (OPAC)</i>	8
2.6	Teknik Pengumpulan Data	12
2.6.1	Observasi	13
2.6.2	Wawancara	13
2.6.3	Angket (Kuesioner)	15
2.6.4	Penguji Validitas dan Realibitas	16
2.7	SPSS 20 (<i>Statitcal Product and Service Solution</i>)	16
2.8	Populasi dan Sampel	16
2.8.1	Jenis-jenis Populasi	17
2.8.2	Teknik Sampling	17
2.8.3	Metode Deskriptif Kuantitatif	18
2.9	Metode Libqual	18
2.9.1	Pengertian Libqual	18
2.10	Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru	21
2.10.1	Sejarah Perpustakaan	21
2.10.2	Struktur Organisasi	22
2.10.3	Visi dan Misi	22
2.11	Penelitian Terdahulu	23
3	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Alur Penelitian	26
3.2	Tahap Perencanaan Penelitian	26
3.2.1	Perumusan Masalah	27
3.2.2	Menentukan Tujuan Penelitian	27
3.2.3	Penentuan Data yang dibutuhkan	27
3.2.4	Menentukan Metode yang Digunakan	28
3.3	Tahapan Pengumpulan Data	30
3.3.1	Melakukan Observasi dan Wawancara	31
3.3.2	Studi Literatur	31
3.3.3	Menentukan Populasi dan Sampel	31
3.3.4	Kueisoner	32
3.4	Tahapan Analisis dan Pengolahan Data	34
3.4.1	Uji Validitas dan Realibilitas	34
3.4.2	Analisis <i>Adequacy Gap (AG)</i>	34
3.4.3	Analisis <i>Superiority Gap (SG)</i>	34
3.4.4	Analisis Libqual	35
3.5	Tahapan Dokumentasi	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4	ANALISIS DAN HASIL	36
4.1	Analisis Opac pada Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru . . .	36
4.2	Analisis Permasalahan	37
4.3	Deskriptif Variabel Penelitian	38
4.4	karakteristik Responden	38
4.4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	39
4.4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	40
4.5	Pengolahan Data	41
4.6	Uji Validitas dan Reabilitas	42
4.6.1	Uji Validitas	42
4.6.2	Uji Reabilitas	43
4.7	Perhitungan Libqual	43
4.8	Hasil Perhitungan Libqual	43
4.8.1	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Persepsi	44
4.8.2	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Minimum.	44
4.8.3	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Ideal	45
4.8.4	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai dan Persentase Persepsi, Harapan Minimum,dan Harapan Ideal Perdimensi	46
4.8.5	Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG)	47
4.8.6	<i>Superiority Gap</i> (SG)	47
4.8.7	Nilai Libqual Masing-Masing Pernyataan	50
4.9	Analisis <i>Adequacy Gap</i> (AG)	51
4.10	Analisis GAP (SG)	54
4.11	Analisis Kepuasan Pemustaka berdasarkan Dimensi	57
4.12	Analisis Kepuasan Pemustaka Secara Umum	60
4.12.1	Rekomendasi	61
5	PENUTUP	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

A - 2

LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN

B - 1

LAMPIRAN C DOKUMENTASI

C - 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Menu <i>home</i>	9
2.2	Menu <i>information library</i>	10
2.3	Menu <i>member area</i>	10
2.4	Menu <i>help on search</i>	11
2.5	Menu <i>library login</i>	11
2.6	Menu Bibliografi	12
2.7	Menu Sirkulasi	12
2.8	Dimensi dan indikator Kualitas layanan perpustakaan (Suputro, 2009)	21
2.9	Struktur Organisasi Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru . .	22
3.1	Metodologi Penelitian	26
4.1	Profile SliMS dari Sistem Perpsutakaan	36
4.2	Keanggotan Dalam Sistem SLiMs	37
4.3	Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.4	Diagram Pie Responden Berdasakan Jurusan	40
4.5	Diagram Pie Responden Berdasarkan Kelas	41
4.6	Kesenjangan Persepsi dengan Harapan Minimum	52
4.7	Kesenjangan Persepsi dengan Harapan Ideal	55
C.1	Dokumentasi wawancara salah satu santri SMA Babussalam Pekanbaru Riau.	C - 1
C.2	Dokumentasi wawancara Staf Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.	C - 2

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	23
3.1	Variabel Kualitas Layanan	28
3.2	Pernyataan Kuesioner Persepsi	32
3.3	Kuesioner Harapan Minimum	33
3.4	Kuesioner Harapan Ideal	33
4.1	Identifikasi masalah perdimensi Libqual	37
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	40
4.5	Keterangan Hasil Kuesioner	41
4.6	Uji Validitas Kuesioner	42
4.7	Uji Reabilitas Kuesioner	43
4.8	Persentase Dimensi <i>Affect Of Service</i>	44
4.9	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	44
4.10	Persentase Dimensi <i>Library as Place</i>	44
4.11	Persentase Dimensi <i>Affect of Service</i>	45
4.12	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	45
4.13	Persentase Dimensi <i>library as Place</i>	45
4.14	Persentase Dimensi <i>Affect Of Service</i>	46
4.15	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	46
4.16	Variabel <i>Library As Place</i>	46
4.17	Rekapitulasi Rata–Rata Nilai Libqual Perdimensi	46
4.18	Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi	48
4.19	Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi	49
4.20	Identifikasi Masalah Perdimensi Libqual	51
4.21	Tabulasi data <i>Adequacy Gap</i>	51
4.22	Tabulasi <i>Superiorty Gap</i>	54
4.23	Skor Kepuasan Affect of Service (Kinerja Petugas Dalam Pelayanan)	57
4.24	Skor kepuasan Terhadap <i>Information Control</i>	58
4.25	Skor kepuasan Terhadap <i>Library as Place</i> (Sarana dan Prasarana)	59
4.26	rata-rata 21 Skor P, HM, HI, AG, SG	60
4.27	Rekapitulasi Rata–Rata Nilai Libqual Perdimensi	61

DAFTAR SINGKATAN

COBIT	: <i>Control Objectives For Informasi and Related Technology</i>
DIL	: Data Induk Langganan
DS	: <i>Delivery & Support</i>
IFLA	: <i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
IT	: <i>Information Technology</i>
ITGI	: <i>IT Governance Institute</i>
ME	: <i>Monitor and Evaluate</i>
OSS	: <i>Opens Source System</i>
OPAC	: <i>On-line Public Access Catalog</i>
PO	: <i>Plan and Organise</i>
SLIMS	: <i>Senayan Library Management System</i>
UNILAK	: Universitas Lancang Kuning
UPT	: Unit Pelaksana Tugas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang pendidikan yang mempunyai fungsi sangat strategis dalam mendukung kemajuan pendidikan. Menurut Yusuf (2009) mengatakan bahwa perpustakaan merupakan pusat penyediaan informasi yang multifungsi sehingga ia dikenal dengan fungsinya yang sanggup melayani beragam informasi yang sangat dibutuhkan. Karena perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan (Darmono, 2007). Dalam arti tradisional Perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah Khoerunnisa dalam (Sari, 2014).

Pada dasarnya perpustakaan tidak akan ada artinya apabila tidak ada penunjang yang memanfaatkan atau bahan pustaka/koleksi nya yaitu *user/* pemustaka. Ladhari dan Morales (2008) menyatakan bahwa “*Positive Word-of Mouth*” antara pemustaka merupakan faktor kritik kesuksesan yang memegang peran sangat penting dalam konteks proses layanan perpustakaan. Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku, atau bahan pustaka maupun fasilitas lainnya (Wiji, 2009).

Konsep mengenai kepuasan pemustaka sering kali dikaitkan dengan kualitas jasa, kepuasan pemustaka merupakan ukuran penting kualitas layanan di perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Wiji, 2009). Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan (Fransisca, 2015).

Perpustakaan Pesantren SMA Babussalam merupakan salah satu perpustakaan yang telah menerapkan sistem informasi yang disebut dengan sistem informasi Senayan *Library Management System (Slims)* versi 7 yang telah digunakan tahun 2015. Yang mana awalnya perpustakaan menggunakan sistem informasi Senayan *Library Management System (Slims)* versi Stable 14 di *upgrade* menjadi Senayan *Library Management System 5* meranti atau Slims 5 meranti. Sistem *Slims* dapat memudahkan pekerjaan pustakawan dalam mengelola perpustakaan se-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

cara otomatis. *Slims* menyediakan berbagai fitur untuk memudahkan pengguna atau pustakawan dalam manajemen perpustakaan. Fitur-fitur tersebut diantar OPAC, Bibliografi, keanggotaan, sirkulasi, inventaris, pelapor. Sama hal nya dengan perpustakaan yang berada di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang bersifat *Open Source* hanya saja didalam perpustakaan SMA Babaussalam masih dalam satu sistem, dan juga pemustaka atau end user yang tentu saja memiliki hak akses yang berbeda. Adapun fitur – fitur yang dapat diakses oleh pemustaka adalah menu home sebagai halaman depan yang berisi pencarian buku, menu library information menjelaskan mengenai alamat dan jadwal buka perpustakaan, menu member are yang berfungsi untuk login anggota perpustakaan, tetapi menu ini tidak diaktifkan. Selanjut menu librarian yang berisi informasi pustakawan, menu bantuan pencarian, dan menu librarian login yaitu untuk login sebagai EDP.

Adapun fitur-fitur yang dapat di akses oleh pemustaka adalah menu utama yang berisi absensi dan pencarian buku, menu informasi menjelaskan mengenai alamat dan jadwal buku perpustakaan, menu area. Anggota yang berfungsi untuk melihat *history* buku yang telah kita pinjam dan buku apa saja yang telah kita pinjam dan juga tanggal pengembalian buku tersebut. Menu pustakawan berisi informasi pustakawan, apabila pemustaka tidak dapat atau sempat pengembalikan buku dan ingin di perpanjang pemustaka bisa menghubungi melalui informasi yang tertera pada sistem, menu bantuan pencarian, dan menu pustakawan yaitu *login* sebagai EDP.

Dalam upaya pengenalan sistem perpustakaan, pengelola perpustakaan SMA Babussalam telah melakukan sosialisasi yang dilakukan setiap ajaran baru kepada santri baru. Berdasarkan data yang di peroleh dari tahun 2019 perpustakaan memiliki anggota yang berjumlah 304 orang. Berdasarkan studi pendahuluan berupa wawancara yang dilakukan kepada beberapa pengunjung, terdapat beberapa kekurangan dalam layanan OPAC.

Masalah pertama, dari sisi pustakawan sering terjadi nya kesalahan input buku sehingga status buku yang di pinjam tidak terupdate menjadi tersedia yang mengakibatkan kurang akuratnya informasi, pustakawan yang berkualitas ialah pustakawan yang mampu berperan sebagai agen informasi, ilmunan dan pendidikan yang mampu perdayakan informasi bukan sekedar melayani informasi, Kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi harus akurat karena sangat berperan penting bagi pengambilan keputusan penggunaanya (Mawaddah, 2016).

Masalah selanjutnya, perpustakaan hanya menyediakan satu komputer untuk menerapkan sistem yang ada di perpustakaan, sehingga membuat kinerja pustakawan menjadi lambat ini mengakibatkan sering terjadi pengantrian. Setiap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional perpustakaan (Pasal 28 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007).

Ketika pemustaka melakukan pencarian buku di OPAC, pada sistem status buku yang dicari dinyatakan tersedia namun ketika pemustaka mencari buku pada rak koleksi pemustaka tidak menemukan buku yang statusnya tersedia tersebut. Kemudian tidak jarang juga nomor rak buku yang tertera disistem tidak sesuai dengan yang tertera di rak buku. Hal ini menyebabkan minat pemustaka menggunakan OPAC kurang karena informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang akurat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka... Menepatkan buku-buku yang sudah selesai diolah dan dilengkapi dengan label didalam rak, diatur sesuai dengan sandi buku, yang merupakan kode kelompok (Soetiminah, 1992).

Kurangnya kersedian jumlah eksemplar buku setiap jurusan mengakibatkan santri kesulitan mendapat buku yang ingin dipinjam. Koleksi

yang tersedia menjadi salah satu faktor yang sangat penting mempengaruhi keberhasilan layanan suatu perpustakaan (Harahap dan Tairas, 1998). Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 24 ayat 2 menyebutkan bahwa perpustakaan memiliki koleksi, baik dalam jumlah judul dan eksemplarnya yang mencakupi untuk pelaksana pendidikan, penelitian, dengan memiliki koleksi yang memadai perpustakaan dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Masalah Pustakawan merupakan komponen penting dari perpustakaan. Pelayanan yang baik dan ramah merupakan daya tarik tersendiri bagi pengunjung perpustakaan. Ruangan perpustakaan juga menjadi salah satu penilaian kualitas layanan perpustakaan. Pada perpustakaan SMA Babussalam fasilitas ruang membaca kurang memadai, perpustakaan kurang luas tidak sebanding dengan banyaknya pengunjung menyebabkan pengunjung kurang nyaman memanfaatkan ruang perpustakaan untuk belajar.

Beberapa permasalahan tersebut tentunya akan menghambat proses layanan yang diberikan kepada pengguna dan menyebabkan minat pemustaka menggunakan OPAC kurang karena informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang akurat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran guna melihat sejauh mana kualitas layanan OPAC telah mampu berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna. Pengukuran kualitas menggunakan metode libqual.

Libqual merupakan satu rangkaian alat (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari dan memahami dan menanggapi opini pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan (Nurkertamanda dan Wirawan, 2009). Libqual dikembangkan oleh pakar bidang ilmu perpustakaan dan infor-



masi yang bergabung dalam ARL (Association Research Library) di Amerika Serikat berkerja sama dengan Texas A&M University. Dalam melakukan analisa kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna penelitian ini merujuk pada penelitian (Fransisca, 2015), dengan judul Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual (studi kasus: Perpustakaan Universitas Sanata Dhrama Yogyakarta). Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil judul penelitian **“Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana Menganalisis Tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan SMA Pondok Pesantren Babussalam Pekanbaru terhadap layanan sistem informasi Perpustakaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan permasalahan tidak keluar dari topik penelitian maka ditetapkan batasan masalah dalam mengkaji permasalahan. Batasan untuk penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di podok pesantren Babussalam Pekanbaru Riau.
2. Responden pada penelitian ini adalah santri SMA Babusslam Pekanbaru Riau.
3. Layanan yang diukur adalah layanan OPAC
4. Penelitian ini menggunakan dimensi *Libqual* yaitu *Affect of service, Information control, Library as place*.
5. Penentuan jumlah sample menggunakan rumus slovin dan penentuan responden berdasarkan teknik Probability Sampling yaitu Random Sampling
6. Uji validitas dan reliabelitas menggunakan SPSS 20 dan Microsoft Office.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.
2. Untuk memberikan rekomendasi kepada pihak perpustakaan SMA Babusslam Pekanbaru Riau.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan informasi mengenai variabel mana yang harus di tingkat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kan layanan nya diperpustakaan SMA Babusslam Pekanbaru Riau.

Dapat menjadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam suatu keputusan, tindakan dan pembaharuan layanan Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini disusun dengan sistematis penululisan untuk menjadi satu kesatuan yang utuh. Berikut ini sistematis dalam penulisan penelitian ini:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang masalah; (2) batasan masalah; (3) tujuan; (4) manfaat; (5) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI Berisi dasar teori yang mendukung masalah yang sedang dikaji diantaranya berisi tentang: (1) Teori yang diangkat mengenai analisa kepuasan pemustaka perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru; (2) metode Libqual; (3) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

menjelaskan tentang langkah-langkah penelitian: (1) Jenis penelitian; (2) Menentukan Topik Tugas Akhir; (3) Menentukan Objek Penelitian; (4) Perencanaan Penelitian; (5) Proses Alur Penelitian.

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

pada Tugas Akhir berisi tentang: (1) analisis OPAC; (2) analisis permasalahan; (3) karakteristik responden; (4) uji validitas dan reabilitas; (5) perhitungan Libqual; (6) analisis *adequacy gap*; (7) analisis *superiority gap*.

BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi: (1) Kesimpulan; (2) Saran.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Defenisi Kualitas Layanan

2.1.1 Kualitas

Dalam sebuah organisasi kualitas layanan sangat diperlukan dalam menciptakan diferensi positioning, dan strategi bersaing. Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *sero defect* (“*doing it right the first time*” atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan persektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, dan *costumer delight* (Sachdev dan Verma, 2004) dikutip oleh (Tjiptono, 2012). Dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka defesional utama. *Perfomance-based framework* (koseptulasi *perceived quality* dan standar *based framework* (koseptulasi *perceived quality realif*) atau komperatif artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu) Teas dan De Carlo, dikutip oleh (Tjiptono, 2012).

Produktifitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena adanya interaksi antara konsumen dan produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atay penanganan oleh perusahaanakan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap membadingkan harapan meraka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang meraka dapatkan atas pelayanan tersebut

2.1.2 Pengertian Layanan

Manfaat ataupun kepuasan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak terwujud. Hal ini dinyatakan oelh Gronroos yang dikutip oleh (Tjiptono, 2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangibile* (tidak terwujud) yang biasanya (namun tidak harus) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya, fisik, barang dan sistem penyediaan jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan konsumen yang pada dasarnya tidak terwujud, disediakan sebagai solusi masalah konsumen. Kotler (2000) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. *Intangibility* (tidak terwujud)

Layanan berbeda secara signifakn dengan barang fisik. Bila barang suatu objek, matrerial yang bisa dilihat, disentuh dan dirasakan maka jasa atau layanan merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman atau usaha yang sifatnya abstark.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. *Inseparability* (tidak dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa atau layanan umumnya dijual lebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Variability* (bervariasi)

Layanan sangat bervariasi, kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka kapan dan dimana disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi kontrol kualitas.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Bahwa jasa atau layanan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa yang bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan sering mengalami masalah sulit.

2.2 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada pemustaka merupakan hal penting dalam pengelola perpustakaan. Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan atau jasa adalah suatu perbuatan yang mana seseorang atau kelompok menawarkan pada kelompok lain sesuatu yang dasarnya tidak terwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Menurut Zithami, et al 1990 yang dikutip (Fatmawati, 2012) mengemukakan bahwa kualitas layanan sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pengguna dan persepsi mereka. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan dan pustakawan dalam menyediakan layanan untuk memenuhi harapan pemustaka nya secara konsisten.

2.3 Kepuasan Pemustaka

(Kotler, 2000) mendefinisikan “kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harap-harapannya”. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pemakaian atau pemustaka mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kerja adalah jika kinerja dibawah harapan artinya pemakai tidak puas, jika kerja memenuhi harapan maka pemakai puas, dan jika kinerja melampaui harapan maka pemakai sangat puas atau senang.



2.4 Pengertian Perpustakaan

Menurut UU No 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1, perpustakaan adalah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baik guna untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengenai bahan-bahan pustaka. Baik terdiri dari buku maupun non buku yang diatur secara sistematis sesuai aturan yang dapat digunakan sebagai sumber informasi (Suhendra, 2008).

Menurut Khoerunnisa (2013) yang dikutip (Ratnawati, 2003), dalam arti tradisional perpustakaan merupakan sebuah buku atau majalah. Meskipun kini banyak perpustakaan yang merupakan kepemilikan/koleksi pribadi, tetapi perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang di biayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri

Menurut Suzamkondyden (2012) mengungkapkan bahwa tujuan perpustakaan adalah untuk memberikan bantuan masyarakat dengan memberikan peluang serta jasa pelayanan perpustakaan agar mereka dapat menjaga kebebasan berfikir positif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik.

1. Dapat mengajarkan dirinya sendiri secara kontinu.
2. Dapat menciptakan masyarakat yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam membangun nasional.
3. Dapat memperluas kemampuan untuk menghargai hasil seni dan budaya manusia.

2.5 Open Public Acces Catalog (OPAC)

Berikut merupakan definisi OPAC menurut Corbin yang dikutip dalam (Safitriyaningsih, 2015). mengemukakan, OPAC yaitu suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada magnetic disk atau media rekam lainnya, dan dibuat tersedia secara online kepada pengguna. Katalog itu dapat ditelusuri secara online melalui titik akses yang ditentukan. pendapat ini menekankan pengertian OPAC dari segi penyimpanan dan penelusuran secara online.

OPAC merupakan sebuah database yang terdiri dari catatan bibliografi dengan menggambarkan buku-buku dan bahan-bahan lain yang dimiliki oleh sistem perpustakaan atau perpustakaan, diakses melalui terminal umum atau workstation biasanya terkonsentrasi didekat meja referensi untuk memudahkan bagi pengguna dalam meminta bantuan dari pustakawan referensi, katalog online kebanyakan

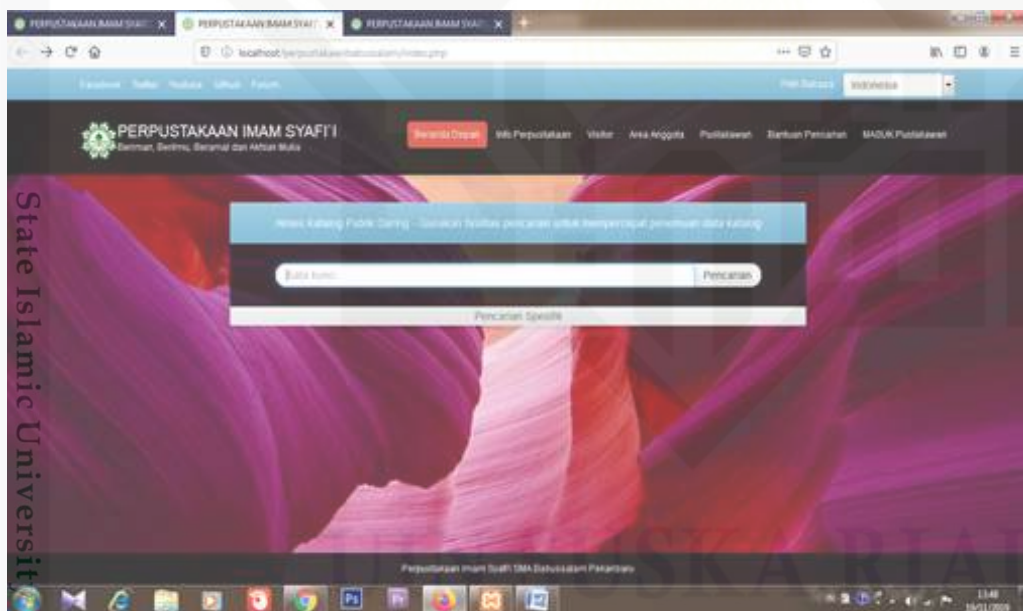
ditelusur melalui pengarang, judul, subjek, kata kunci dan memungkinkan pengguna untuk mencetak, mendownload, atau ekspor catatan ke account e-mail.

identitas peminjam, lama peminjaman, dan keterangan lain yang berkaitan dengan peminjaman dapat diketahui dengan menggunakan katalog online. keadaan ini dimungkinkan karena bagian katalog terintegrasi dengan bagian sirkulasi. katalog elektronik terbukti mampu mempromosikan koleksi perpustakaan sehingga pengguna semakin tinggi. berikut merupakan fitur-fitur yang ditampilkan pada OPAC.

Menurut pendapat diatas dapat disimpulkan kegunaan OPAC tidak jauh berbeda dengan katalog manual, hanya saja OPAC sudah berbasis komputer. bahkan dalam sistem yang sudah terintegrasi, pengguna OPAC dapat memeriksa status bahan pustaka. bahkan data peminjam koleksi seperti identitas peminjam, lama peminjaman, dan keterangan lain yang berkaitan dengan peminjaman dapat diketahui dengan menggunakan katalog online. keadaan ini dimungkinkan karena bagian katalog terintegrasi dengan bagian sirkulasi. katalog elektronik terbukti mampu mempromosikan koleksi perpustakaan sehingga penggunaanya semakin. berikut merupakan fitur-fitur yang ditampilkan pada OPAC dapat dilihat.

1. Menu *home*

Menu *home* sebagai halaman depan yang berisi pencarian buku dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1. Menu *home*

2. Menu *information library*

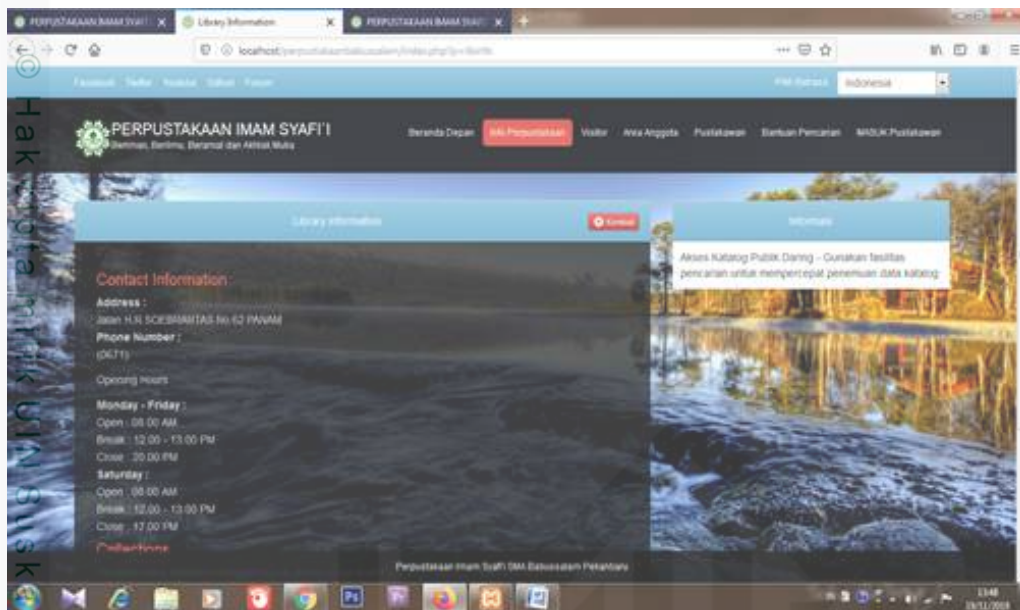
Menu ini berguna untuk informasi perpustakaan yang dapat dilihat pada Gambar 2.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

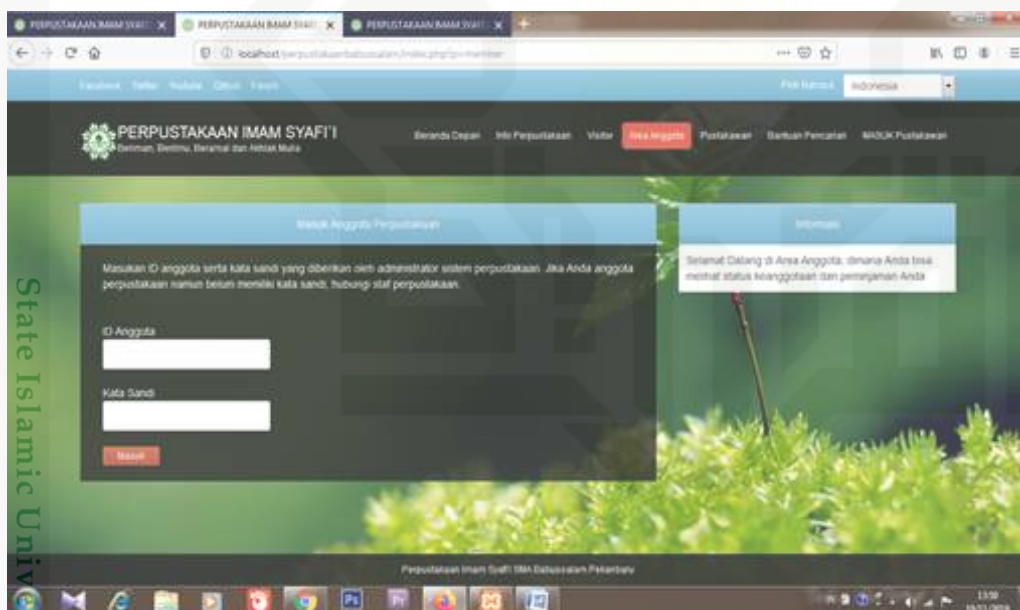
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Menu *information library*

3. Menu *member area*

Menu ini berguna untuk lokasi anggota yang bisa dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3. Menu *member area*

Adalah Anggota ini hanya anggota perpustakaan terdaftar yang bisa mengakses menu ini. Pada menu area anggota ini anggota harus memasukkan ID Anggota dan Password agar bisa masuk kedalam hak akses menu.

4. Menu *help on search*

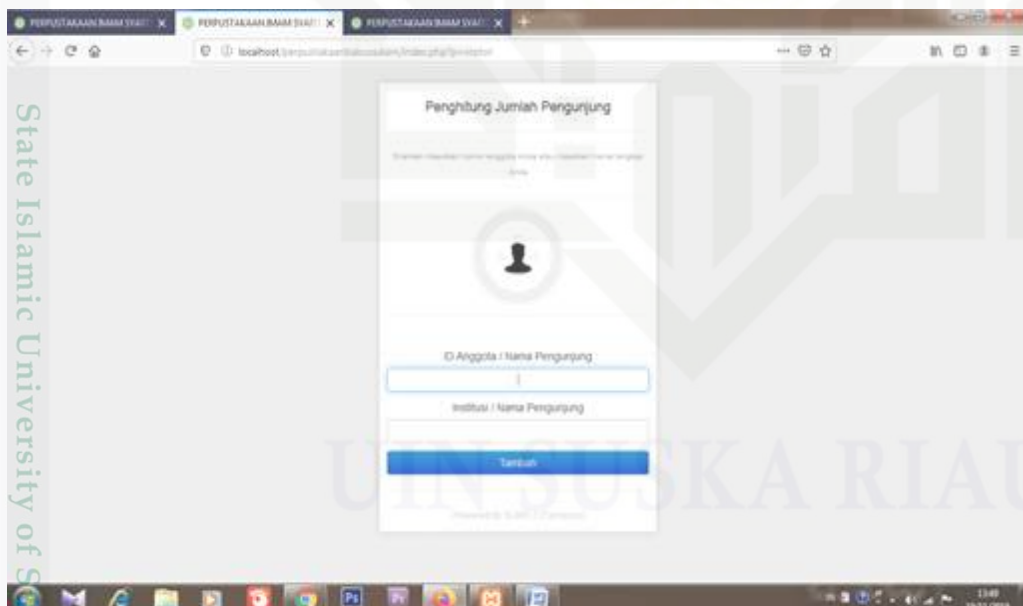
Yaitu menu bantuan pencarian yang berfungsi apabila pemustaka merasa kebingungan dalam pencarian koleksi yang bisa dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4. Menu *help on search*

5. Menu *library login*

Merupakan menu Masuk Pustskawan dan hanya Pustawan yang memiliki hak akses untuk login ke menu tersebut Gambar 2.5.



Gambar 2.5. Menu *library login*

6. Menu Bibliografi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

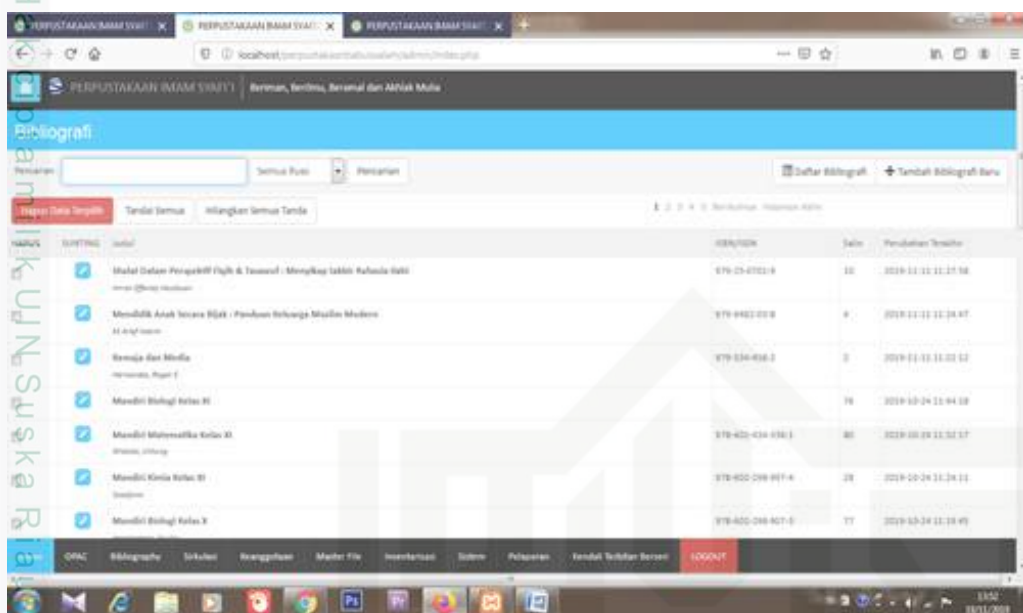
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

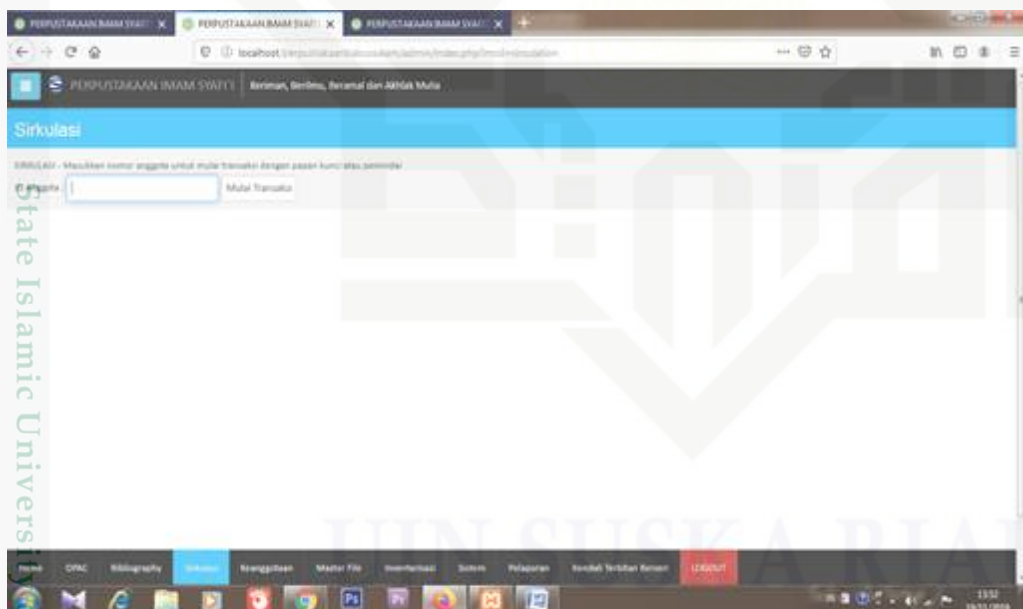
Digunakan untuk melihat data Bibliografi yang sudah ada pangkalan sistem dapat dilihat pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6. Menu Bibliografi

7. Menu Sirkulasi

Merupakan layanan untuk melakukan peminjam buku-buku Gambar 2.7.



Gambar 2.7. Menu Sirkulasi

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.



2.6.1 Observasi

Pengamatan atau observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Ilmu pengetahuan biologi dan astronomi mempunyai dasar sejarah dalam pengamatan oleh amatir. Dalam penelitian, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara. Cara observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan pedoman observasi/pedoman pengamatan seperti format atau blangko pengamatan. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Setelah itu, peneliti sebagai seorang pengamat tinggal memberikan tanda ceklis pada kolom yang dikehendaki pada format tersebut. Orang yang melakukan pengamatan disebut pengamat.

1. Kelebihan Observasi

- (a) Dapat mencatat hal-hal, perilaku pertumbuhan, dan sebagainya pada waktu kejadian itu berlangsung atau sewaktu perilaku itu terjadi.
- (b) Dapat memperoleh data dari subjek secara langsung, baik yang dapat berkomunikasi secara verbal ataupun tidak.

2. Kelemahan Observasi

- (a) Diperlukan waktu yang lama untuk memperoleh hasil dari suatu kejadian, misalnya adat penguburan suku Toraja dalam peristiwa ritual kematian, maka seorang peneliti harus menunggu adanya upacara adat tersebut.
- (b) Pengamatan terhadap suatu fenomena yang berlangsung lama, tidak dapat dilakukan secara langsung.

2.6.2 Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Ankur Garg, seorang psikolog menyatakan bahwa wawancara dapat menjadi alat bantu saat dilakukan oleh pihak yang mempekerjakan seorang calon/ kandidat untuk suatu posisi, jurnalis, atau orang biasa yang sedang mencari tahu tentang kepribadian seseorang ataupun mencari informasi. Dalam bidang jurnalistik wawancara menjadi salah satu cara mendapatkan informasi bahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

berita. Wawancara biasanya dilakukan oleh satu atau dua orang wartawan dengan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber berita (narasumber). Lazimnya dilakukan atas permintaan atau keinginan wartawan yang bersangkutan. Sedangkan dalam jumpa pers atau konferensi pers, wawancara biasanya dilaksanakan atas kehendak sumber berita. Bentuk-bentuk wawancara antara lain:

1. Wawancara berita dilakukan untuk mencari bahan berita.
2. Wawancara dengan pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu.
3. Wawancara telepon yaitu wawancara yang dilakukan lewat pesawat telepon.
4. Wawancara pribadi.
5. Wawancara dengan banyak orang.
6. Wawancara dadakan / mendesak.
7. Wawancara kelompok dimana serombongan wartawan mewawancarai seorang, pejabat, seniman, olahragawan dan sebagainya.

Sukses tidaknya wawancara selain ditentukan oleh sikap wartawan juga ditentukan oleh perilaku, penampilan, dan sikap wartawan. Sikap yang baik biasanya mengundang simpatik dan akan membuat suasana wawancara akan berlangsung akrab alias komunikatif. Wawancara yang komunikatif dan hidup ikut ditentukan oleh penguasaan permasalahan dan informasi seputar materi topik pembicaraan baik oleh nara sumber maupun wartawan. Ditinjau dari segi pelaksanaannya, wawancara dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

1. Wawancara bebas

Dalam wawancara bebas, pewawancara bebas menanyakan apa saja kepada responden, namun harus diperhatikan bahwa pertanyaan itu berhubungan dengan data-data yang diinginkan. Jika tidak hati-hati, kadang-kadang arah pertanyaan tidak terkendali.

2. Wawancara terpimpin

Dalam wawancara terpimpin, pewawancara sudah dibekali dengan daftar pertanyaan yang lengkap dan terinci.

3. Wawancara bebas terpimpin

Dalam wawancara bebas terpimpin, pewawancara mengombinasikan wawancara bebas dengan wawancara terpimpin, yang dalam pelaksanaannya pewawancara sudah membawa pedoman tentang apa-apa yang ditanyakan secara garis besar. Saat melakukan wawancara, pewawancara harus dapat menciptakan suasana agar tidak kaku sehingga responden mau menjawab pertanyaan yang diajukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.6.3 Angket (Kuesioner)

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Disamping itu, responden mengetahui informasi tertentu yang diminta. Jenis-jenis angket:

1. angket terbuka (angket tidak terstruktur).

Ialah angket yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberi isian sesuai kehendak dan keadaanya. Keuntungan angket terbuka bagi responden, mereka dapat mengisi sesuai keinginan dengan keadaan yang dialaminya.

2. angket tertutup (angket berstruktur)

adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang atau tanda checklist. Kelebihan dan kekurangan:

(a) Kelebihan

- i. Responden dapat menjawab dengan bebas tanpa dipengaruhi oleh hubungannya dengan peneliti atau penilai.
- ii. Informasi atau data terkumpul lebih mudah karena itemnya homogen.
- iii. Dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari jumlah responden yang besar dan jidakan sampel.

(b) Kekurangan

- i. Ada kemungkinan angket diisi oleh orang lain yang bukan responden terpilih.
- ii. Hanya diperuntukan bagi orang yang dapat melihat (membaca).
- iii. Jika ada pertanyaan yang kurang jelas, tidak bisa mendapat keterangan lebih lanjut.
- iv. Sulit memberikan jaminan, bahwa semua angket yang telah dikeluarkan itu akan kembali seluruhnya.
- v. Pertanyaan dalam angket biasanya bersifat agak kaku tidak dapat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diubah sesuai dengan keadaan sekitarnya

2.6.4 Penguji Validitas dan Realibitas

Uji validitas merupakan tingkat kendala alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012). Kriteria dalam pengujian hipotesis validitas dalam penelitian adalah:

1. Kueisoner dikatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$.
2. Kueisoner dikatakan tidak valid apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$.

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Atau dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsisten suatu alat ukur didalam mengukur gejala yang sama, indikator relibitas yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria yaitu: Jika alpha atau r hitung

1. $0.8-1.0$ = Relibilitas baik
2. $0.6-0.799$ = Relibilitas diterima
3. < 0.6 = Relibilitas kurang baik

2.7 SPSS 20 (Statistical Product and Service Solution)

SPSS 20 merupakan sebuah program aplikasi untuk pengolahan data statistik. SPSS20 memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya (Sugiyono, 2012). Fitur-fitur yang tersedia didalam SPSS20 adalah:

1. *Title Bar* menampilkan nama aplikasi dan file yang aktif. Bagian kiri terdapat *control menu* standar aplikasi windows.
2. *Menu Bar* terdiri atas *pull-down* menu yang berisi sub-sub menu SPSS
3. Area kerja, adalah area kosong yang berupa sel-sel dan fungsi untuk memasukkan data.
4. Status Bar, status bar aplikasi SPSS20 terdiri dari dua sub tab. Tab bagian bawah *interface* yaitu *view* dan *variabel view*.

2.8 Populasi dan Sampel

Kurniawan (2012) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya, populasi berkaitan de-

ngan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian atau benda yang menjadi pusat perhatian untuk diteliti (Cooper,2003).

2.8.1 Jenis-jenis Populasi

Jenis-jenis populasi dalam (Suryani,2009) adalah:

1. Populasi Terbatas (*finite population*)
Merupakan populasi yang dapat dihitung jumlahnya, namun terkadang populasi terbatas sangat besar, untuk disimpulkan statistiknya (Generalisasi). Asumsi populasi tak terbatas atau terbatas adalah penting dalam sebuah peneletian. Misalnya sebuah survie yang dilakukan seacar acak, orang yang sama bisa disurvei dua kali, dan kemungkinan kejadian ini dapat berkurang dengan meningkatnya populasi.
2. Populasi tidak Terbatas (*infinte Population*) Populasi tidak terbat (tidak terhingga) adalah populasi yang tidak memungkinkan untuk penelitian menghitung jumlah populasi secara keseluruhan populasi seperti ini disebut tak terbat atau tak terhingga.
3. Populasi Sasaran (Target) Populasi sasaran merupakan populasi yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri.

2.8.2 Teknik Sampling

Secara umum tekmi sampling dibagi menjadi dua yaitu: *Probability Sampling* atau *Non Probability Sampling*, pada *Probability Sampling* setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Sedangkan *Non Probability Sampling* seluruh anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk ditetapkan sebagai sampel penelitan.

1. *Probability Sampling* termasuk didalam nya sampel acak sederhana (*Sample Random Sampling*), sampling sistematis (*Sysytematical Sampling*), sampling bertingkat (*Stratified Sampling*), *cluster sampling (one-step atau multi step)* dan *sample area (Area Sampling)*.
2. *Non Probability Sampling*
Teknik termasuk kedalam *Probability Sampling* ini antara lain, *Sampling kiota*, *sampling insidental*, *sampling purposive*, *sampling jenuh*, dan *snow-ball sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan random sampling. Dalam teknik ini setiap santri memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dijadikan subjek penelitian. Jika populasi penelitian sangat besar atau banyak, peluang acak pertama-tama diberikan pada jumlah kelompok.



2.8.3 Metode Deskriptif Kuantitatif

Metode deskriptif kuantitatif bersifat sistematis terhadap bagaian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian sentral yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

2.9 Metode Libqual

2.9.1 Pengertian Libqual

Libqual merupakan suatu rangkaian “alat” (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana libqual digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu juga meminta, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna. Libqual dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengeths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari presftik pemustaka. Melalui libqual perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar dan mana yang salah, dan dapat meningkatkan layanan.

Metode libqual adalah pengembangan dari Serqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Metode libqual sudah diterapkan diberbagai perpustakaan perguruan tinggi diberbagai negara. Metode libqual diperkenalkan oleh *Association of Research Libraries (ARL)* bekerja sama dengan *Texas A&M Univesity* sejak tahun 1999, (www.libqual.org). Metode ini dianggap mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, Australia. Asumsi yang mendasari libqual (juga Serqual) adalah “*only custmures judge quality, all othe judgement all assentially irrelevant*” (hanya pemutakajasa yang berhak menilai kualitas layanan, penilaian lain dan dasarnya tidak relevan). Definisi kualitas menurut libqual adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*) kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Para peneliti Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan pada kondisi pada perpustakaan diindonesia. Seperti yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2013) dalam penelitiannya, menjabarkan dimensi

dalam Libqual sebagai berikut:

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) yaitu kemampuan
 - (a) petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek: *Responsive* selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - (b) *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - (c) *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - (d) *Reliability* yaitu kemampuan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek:
 - (a) *Scope* (cakupan informasi, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
 - (b) *Convenience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
 - (c) *Ease of navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui catalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
 - (d) *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada catalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
 - (e) *Equipment* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
 - (f) *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.
3. *Library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang terdiri dari aspek:

- (a) *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) yaitu bahwa perpustakaan memiliki rang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
- (b) *Symbol Terms* (beragam makna) yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
- (c) *Refuge* yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Dalam paparan mengenai dimensi dalam metode Libqual menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information Control* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dimensi *Library as Place* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri maupun secara kelompok.

Fatmawati (2012) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode Libqual menggunakan rumus sebagai berikut:

1. *Adequacy Gap (AG)* = Persepsi (P)–Harapan Minimum (HM). *Adequacy Gap (AG)* yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila persepsi > harapan minimum ($P > HM$).
2. *Superiority Gap (SG)* = Persepsi (P)–Harapan Ideal (HI) *Superiority Gap (SG)* yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$)
3. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Fatmawati (2012) mengenai maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi layanan harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, menunjukkan kualitas layanan

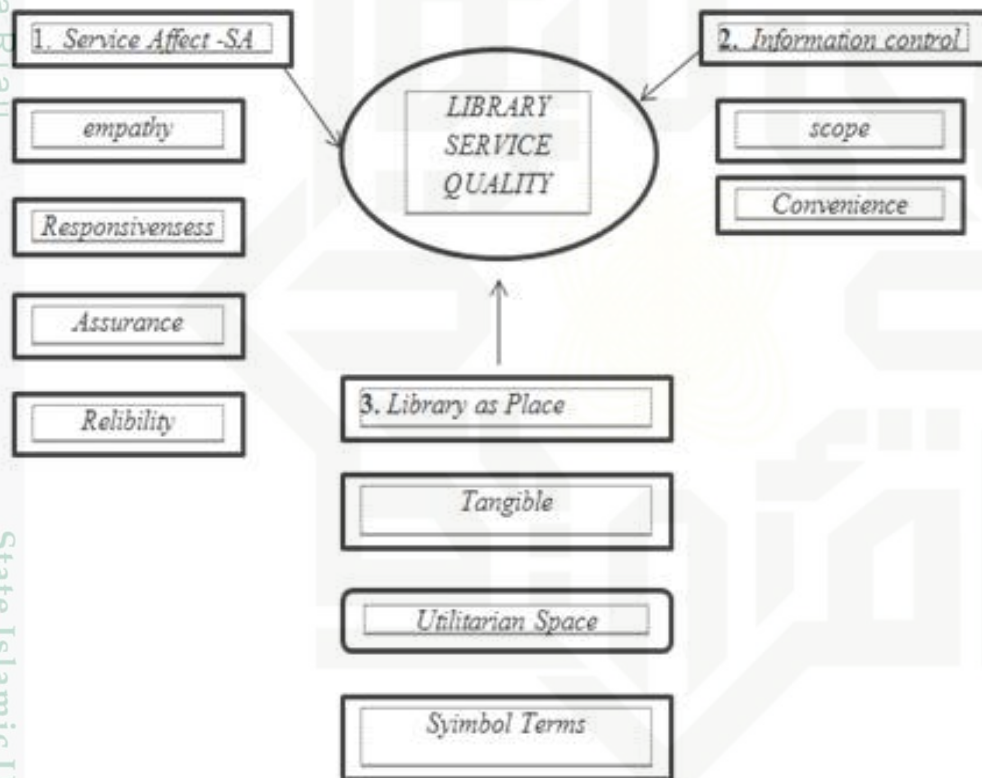
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi/zonetolerance”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

Dimensi dan indikator dapat dilihat pada Gambar 2.8.



Gambar 2.8. Dimensi dan indikator Kualitas layanan perpustakaan (Suputro, 2009)

2.10 Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru

2.10.1 Sejarah Perpustakaan

Perpustakaan SMA Babussalam merupakan perpustakaan yang berada dibawah yayasan Pondok Pesantren Babussalam yang saat ini di pimpin oleh Syekh Haji Ismail Royan, yang berdiri sejak tanggal 21 November 1979. SMA Babussalam mulai didirikan sejak tahun 1988 dengan kurikulum integrasi yang berada

dengan SMP Babussalam. Gedung yang terpusat sebanyak 3 lantai, menjadikan SMA Babusslam salah satu unit pendidikan yang dilengkapi dengan fasilitas Laboratorium memdai (lab komputer, lab fisiki, biologi dan Perpustakaan).

Saat ini Perpustakaan SMA melayani lebih dari 1.200 santri, 35 guru. Perpustakaan SMA Babussalam memiliki lebih dari 1.620 judul buku, eksemplar 3.260 dengan bertambah setiap bulannya.

2.10.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi ini dapat dilihat pada Gambar 2.9.



Gambar 2.9. Struktur Organisasi Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru

2.10.3 Visi dan Misi

Visi “ Menjadikan Perpustakaan Imam Syafi’i sebagai pusat pengetahuan dan sains sekolah dalam melahirkan generasi islam yang bertaqwa serta berdaya saing tinggi dalam dunia global”.

1. Misi

- Menerapkan manajemen perpustakaan yang mengacu pada system manajemen mutu standar ISO 9001 Tahaun 2000.
- Menyediakan referensi buku dan IT yang lengkap dan terkini sebagai pusat literasi (baca tulis) dan riset.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (c) Melaksanakan jasa perpustakaan layanan peminjaman, layanan referensi, dan layanan penelusuran dengan bantuan teknologi informatika.
- (d) Melaksanakan pengembangan sistem perpustakaan dan intansi lainnya yang telah memiliki reputasi nasional dan internasional.
- (e) Mengembang kan secara berkesinambungan sarana prasarana perpustakaan yang menarik dapat membangkitkan minat baca warga sekolah dan masyarakat luas.
- (f) Melaksanakam kegiatan lomba literasi dan penelitian ilmiah secara periodik dan optimal yang berorientasi pada pencapaian budaya literasi warga sekolah dan masyarakat.

2.11 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi penelitian ini diuraikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Nurmaini Dalimunthe dan Dewi Sartika
1.	Judul Penelitian Hasil Penelitian	Analisis Inlis Lite Menggunakan Metode Libqual Kualitas laayanan sistem informasi INLIS (integrated Library System) LITE dibadan perpustakaan dan arsip Kota Pekanbaru dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik dan cukup memuaskan. Hal ini berdasarkan analisis skor Adequacy Gap (AG) yang menunjukan skor poatif 0,80 berarti layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung. Sedangkan skor superiority Gap (SG) menunjukan skor negative -1,18, berarti menunjukan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS (Intergreted Libarary System) LITE berada diantara tingkat minimum yang dapat ditetima. Namun masih terdapat kesenjangan masing-masing pernyataan.
2.	Nama Peneliti Judul Penelitian	Dessy Harisanty dan Siti Khodijah Penilaian penguna terhadap Kualitas Layanan (Libqual) di perpustakaan perguruan Tinggi Surabaya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan..)

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	Hasil Penelitian	Perbaikan kualitas pelayanan pada dimensi Affect of service di perpustakaan UNAIR seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator yaitu keramahan pustakawan, ketanggapan pustakawan, kecepatan pustakawan kesediaan pustakawan membantu pengguna, ketepatan pustakawan kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, penanganan masalah pengguna oleh pustakawan kecuali pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna, sedangkan perpustakaan UNESA sebaliknya memperbaiki pada indikator ketersediaan pustakawan membantu pengguna dari Perpustakaan ITS pada indikator kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan disebabkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi Affect of Service perpustakaan ITS pada nilai 3,75. Sedangkan pada dimensi Information Control bahwa perpustakaan UNAIR seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator pengaksesan sumber elektronik melalui internet, website mewakili seluruh informasi perpustakaan, kesediaan sumber elektronik, penerapan otomatisasi untuk akses informasi, kemudahan akses perpustakaan, kecepatan akses informasi perpustakaan, ketiadaan hambatan akses informasi, ketersediaan hambatan akses informasi, ketersediaan komputer, keterawatan koleksi perpustakaan, kemudahan akses informasi secara mandiri kecuali pada indikator kesediaan bahan tercetak dan kemudian prosedur administrasi Pada perpustakaan UNESA sebaliknya memperbaiki pada indikator kesediaan bahan cetak dan perpustakaan ITS pada indikator kemudahan prosedur administrasi.
	Nama Peneliti	Era Nurvia dan Anggraini
	Judul Penelitian	Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Libqual (studi kasus perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau).
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan libqual yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan digital library pada perpustakaan BPS Provinsi Riau sudah memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata untuk persepsi 3,59 sedangkan nilai rata-rata untuk harapan minimum yaitu 2,87, sehingga Gap nya bernilai positif yaitu 1,04 sedangkan nilai rata-rata nilai harapan yang diidealkan adalah 3,99 sehingga masih memiliki gap yang negatif yaitu sebesar -1,15
	Nama Peneliti	Fransisca Rahayu ningsih
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan metode Libqual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan..)

5	Hasil Penelitian	Hasil analisis Adequacy (AG) menunjukkan skor postif yaitu 0,67, yaitu berarti bahwa pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang disediakan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Analisis Superiorty Gap (SG) menunjukkan skor negatif yaitu 1,25, berarti pemustaka menilai kualitas jasa yang disediakan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma “baik” atau berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan ditingkatkan harapan ideal (desired) jika dilakukan analisis secara umum berdasarkan dimensi dari skor AG dan SG terbukti dimensi Affect of Service sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Sedangkan dimensi yang masih kurang memuaskan adalah Library as Place dan Information control.
	Nama peneliti	Muhammad Abdillah Islamy, Dinn Wahyudin, Hada Hidayat Margana
	Judul penelitian	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan metode Libqual.
	Hasil Penelitian	Berdasarkan penelitian ini, maka disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan pusat Institut Teknologi Bandung berada pada kategori “puas” hal ini berarti telah memenuhi harapan pemustaka, atau pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi Affect of service (kinerja petugas dalam pelayanan) berada pada tingkat “puas”, dan berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi information control (kualitas dan akses informasi) berada pada tingkat “puas” dan berada pada posisi terendah dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi Library as place (sarana perpustakaan) berada pada tingkat “puas” memperoleh skor tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

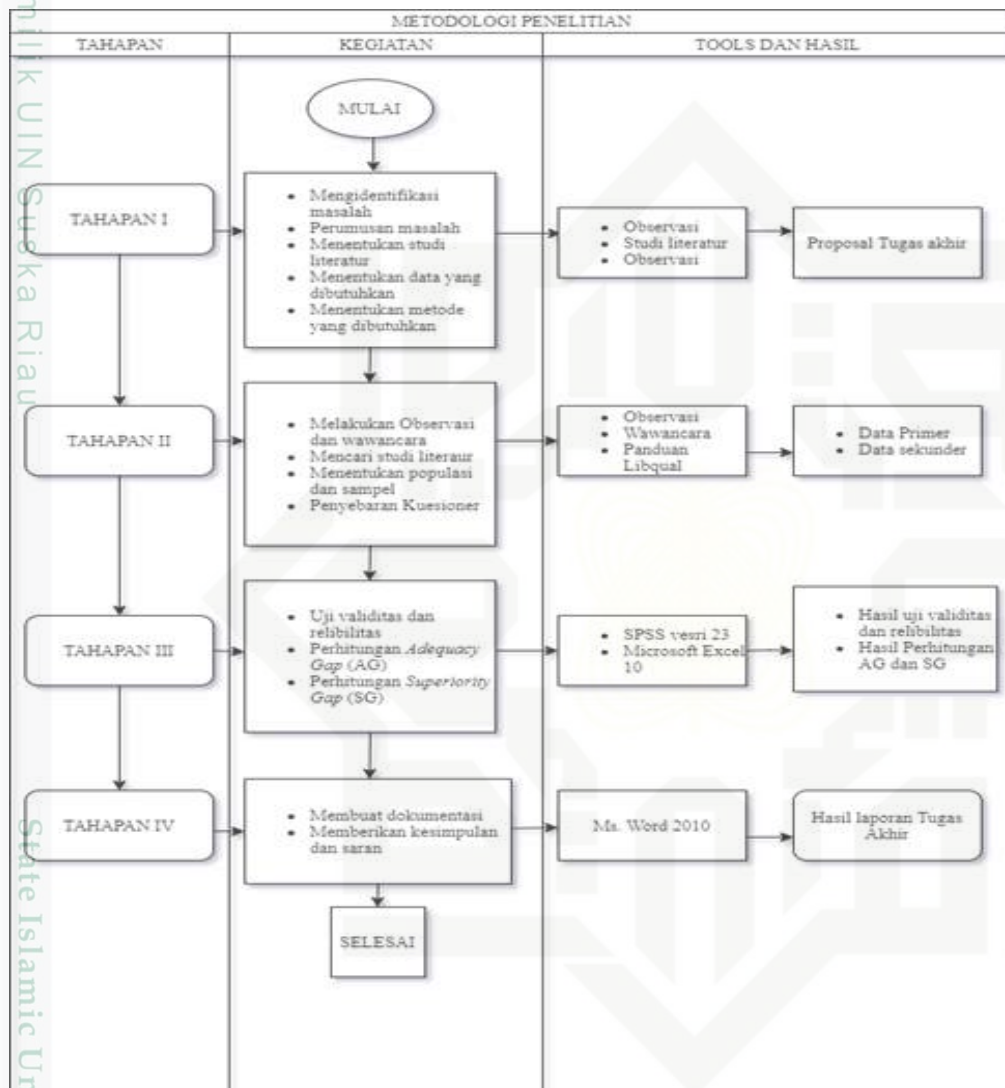
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alur Penelitian

Adapun alur penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dalam Gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.2 Tahap Perencanaan Penelitian

Pada tahapan ini yang dilakukan yaitu mengidentifikasi masalah yang akan diangkat untuk penelitian, menentukan metode yang akan digunakan serta menentukan metode yang akan digunakan serta menentukan batasan masalah serta tujuan dilakukan penelitian. Setelah itu penulis menetapkan tempat pada Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau dengan objek yang diteliti yaitu SLIMS



(*Senaya Library Management System*). Setelah diketahui kondisi tempat penelitian maka dibuatlah sebuah rumusan masalah yang diteliti.

3.2.1 Perumusan Masalah

Menentukan masalah apa yang diangkat dalam penelitian dengan cara mengamati keadaan yang terjadi pada layanan sistem informasi perpustakaan yaitu OPAC yang digunakan oleh pengguna perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau. Setelah diketahui kondisi tempat penelitian maka dibuat sebuah rumusan masalah yang akan diteliti

3.2.2 Menentukan Tujuan Penelitian

Untuk mendukung pencapaian sasaran penelitian, tahapan berikut nya adalah penentuan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Tujuan dilakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan sanri terhadap layanan Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan yang ada pada Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.
3. Untuk memberikan rekomendasi kepada pihak Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.

3.2.3 Penentuan Data yang dibutuhkan

Langkah selanjut nya adalah menentukan dan mengetahui data apa saja yang dibutuhkan dan berhubungan dengan penelitian. Untuk mempermudah penulis dalam melakukan analisis. Adapun data-data yang dikumpulkan pada saat penelitian adalah:

1. Data Primer
Data prmer yaitu data yang diperoleh dari sumber yang berupa data seperti:
 - (a) Profil instansi yaitu sejarah perpustakaan SMA Babussalam, struktur organisasi, data mengenai OPAC.
 - (b) Data hasil wawancara, dengan pihak yang terkait dengan sistem yang detail.
 - (c) Data hasil observasi dan data hasil pengisian kueisoner
2. Pengambilan Data Sekunder Data sekunder adalah data yang digunakan sebagai pendukung data primer seperti, data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan hasil pemerintah dan literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.2.4 Menentukan Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Libqual. Mengapa metode Libqual, karena metode Libqual merupakan metode yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik. Metode Libqual merupakan metode yang secara khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Metode Libqual dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association Research Libray (ARL)* di Amerika Serikat bekerja sama dengan *Texas A&M University*. Metode Libqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Adapun variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diambil dari ketiga dimensi Metode Libqual yang dijabarkan dalam Tabel 3.1

Tabel 3.1. Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
Affect of Service (kemampuan dan sikap petugas dalam melayani)	Kepedulian (Empathy)	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan yang sungguh-sungguh	AOS1
	Ketanggapan (Responsiveness)	Pihak perpustakaan bersedia untuk membantu kesulitan dalam mencari informasi	AOS2
	Jaminan/kepastian (Assurance)	Pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung	AOS3
	Keandalan (Reliability)	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	AOS4
	Keandalan(Reliability)	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat	AOS5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Variabel Kualitas Layanan (Lanjutan..)

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
Information Control akses dan kontrol informasi	Kemudahan akses (ease of navigation)	Penelusuran informasi pada sistem mudah dilakukan	IC1
		Penataan koleksi pada sistem memudahkan saya untuk mengaksesnya	IC2
	Kenyamanan individu (convenience)	Petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas Opac di perpustakaan sudah jelas	IC3
		Dengan Opac membantu saya memperoleh bahan perpustakaan	IC4
	Peralatan yang Modern	Fitur-fitur yang tersedia pada OPAC sangat membantu penelusuran koleksi buku maupun publikasi statistik	IC5
		Saya dapat mencari informasi sendiri diperpustakaan dengan menggunakan Opac.	IC6
	Kepercayaan diri (Self Reliance)	IC7	
		Saya mampu menggunakan layanan yang ada pada Opac	
	Isi /ruang lingkup (Content/scope)	IC8	
	Ketersediaan koleksi pada opac sesuai dengan kebutuhan	Tersedianya bimbingan pengunjugan diperpustakaan pada saat dibutuhkan.	IC9

Tabel 3.1 Variabel Kualitas Layanan (Lanjutan..)

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
Library as place (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)	Kecepatan waktu akses (Timeliness)	opac membuat layanan di perpustakaan menjadi lebih cepat.	IC10
	Kecepatan waktu akses (Timeliness)	Layanan opac membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah.	IC11
	Berwujud/ada (tangibles) Ruang yang bermanfaat (utilitarian Space)	Kondisi gedung dan peralatan cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	LP1
	Ruang yang bermanfaat (ultiitarian Space)	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar.	LP2
		Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengunjung.	LP3
	Berbagai makna (symbol)	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar/diskusi bersama.	LP4
	Tempat belajar yang nyaman (refuge)	Ketersediaan ruangan diperpustakaan yang nyaman untuk belajar.	LP5
	Tempat belajar yang nyaman (refuge)	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	LP6

3.3 Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini penulis melakukan pengumpulan data di SMA Babussalam Pekanbaru Riau. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



3.3.1 Melakukan Observasi dan Wawancara

1.

Observasi (Pengamatan)

Observasi dilakukan di Dinas Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru untuk mengetahui permasalahan yang diteliti serta mengamati keadaan sesuai dengan topik yang diteliti. pengamatan dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung tentang penggunaan OPAC oleh pengunjung perpustakaan. Observasi ini berkaitan dengan kualitas layanan OPAC yang dirasakan oleh pengguna, layanan dari petugas perpustakaan serta kondisi fisik perpustakaan yang digunakan.

2.

Wawancara

Pada tahapan ini, penulis melakukan wawancara dengan petugas maupun beberapa pengunjung Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru mengenai layanan OPAC. Proses memperoleh data dengan tanya jawab secara langsung sehingga didapatkan data yang berkualitas dapat dilihat pada Lampiran A.

3.3.2 Studi Literatur

Studi literatur yang digunakan yaitu tentang kualitasnya layanan OPAC, kepuasan pengguna, dan teori mengenai metode Libqual yang digunakan dalam menganalisis, teori ini didapat dari beberapa jurnal, buku dan internet.

3.3.3 Menentukan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna layanan OPAC yang merupakan pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan berdasarkan data perpustakaan tahun 2019 berjumlah 304 penentuan sampel nya menggunakan teknik slovin.

$$\frac{N}{1 + ne^2} \quad (3.1)$$

$$\frac{304}{1 + 304(0.1)^2} = 75$$

Keterangan:

S = Ukuran sample

N = Jumlah Populasi

M = Batas Toleransi Kesalahan (10%)

Berdasarkan 3.1 responden dalam penelitian ini berjumlah 75. Untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya maka pada penelitian ini menggunakan teknik sampling eksentel. Menurut Darmadi (2014) Teknik penentuan sampel berdasarkan

kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila yang ditemukan cocok dengan yang diperlukan sebagai sumber data.

3.3.4 Kueisioner

Penelitian ini menyebar kuisisioner yang berisi 21 pertanyaan secara tertulis diisi oleh respon yang diambil dari setiap indikator dari dimensi libqual. Kueisioner pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran variabel dan pembobotan dengan skala likert kuesioner penelitian ini dapat dilihat di Lampiran B. Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang layanan sistem dengan 4 skala. Skala likert yang digunakan dalam kuisisioner ini adalah (Tjiptono, 2012):

1. Nilai 4 untuk jawaban sangat puas
2. Nilai 3 untuk jawaban puas
3. Nilai 2 untuk jawaban tidak puas
4. Nilai 1 untuk jawaban sangat tidak puas

Kuisisioner yang disajikan yaitu dua buah kueisioner yang pertama kuisisioner tentang persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dimana pengguna diminta untuk mengisi nilai dari 1 sampai 4 berdasarkan layanan yang dirasakan/diterima dari perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru riau. Yang kedua, tentang layanan minimum yang dirasakan dan harapan layanan yang diinginkan. Dimana pada kueisioner kedua pengguna harus mengisi jawaban dengan nilai terendah 1 dan tertinggi 4. Layanan yang diinginkan harus lebih besar nilainya dari layanan minimum yang dirasakan. Adapun contoh kueisioner yang dipakai dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3.2 dan Tabel 3.3 dan Tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.2. Pernyataan Kueisioner Persepsi

No	Pernyataan Dimensi <i>Affect of service</i>	Saya merasa layanan yang diterima			
		STP	TP	P	SP
1.	Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesulitan dalam mencari informasi pada OPAC				
2.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC				
3.	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung				



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.2 Pernyataan Kueisioner Persepsi (Lanjutan..)

No	Pernyataan	Saya merasa layanan yang diterima			
		STP	TP	P	SP
	Dimensi <i>Affect of sevice</i>				
4.	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC				
5.	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat				

Tabel 3.3. Kuesioner Harapan Minimum

No	Pernyataan	Harapan minimum (I)			
		STP	TP	P	SP
	Dimensi <i>Affect of sevice</i>			Rendah Tinggi	
1.	Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesulitan dalam mencari informasi pada OPAC				
2.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC				
3.	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung				
4.	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC				
5.	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat				

Tabel 3.4. Kuesioner Harapan Ideal

No	Pernyataan	Saya merasa layanan yang diterima			
		STP	TP	P	SP
	Dimensi <i>Affect of sevice</i>				Dimensi <i>Rendah Tinggi</i>
1.	Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesulitan dalam mencari informasi pada OPAC				
2.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC				
3.	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung				
4.	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC				
5.	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat				



3.4 Tahapan Analisis dan Pengolahan Data

3.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji validitas dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam angket yang digunakan. Suatu pernyataan angket dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari r-tabel, jika terdapat suatu pernyataan yang tidak valid, maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan.
2. Pengujian Relibitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam angket tersebut reliabel dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian relibitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu pernyataan relibitas apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar 0.60.

3.4.2 Analisis *Adequacy Gap* (AG)

Pada tahapan ini dilakukan perhitungan nilai kesenjangan dari hasil kuesioner yang telah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung *Adequacy Gap* yaitu "*Adequacy Gap* (AG) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (H-M)". Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor AG *Adequacy Gap* adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka "cukup puas terhadap layanan yang diterimanya."
2. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka "belum puas" terhadap layanan yang diterimanya jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan dibawah nilai minimum.

3.4.3 Analisis *Superiority Gap* (SG)

Analisis *Superiority Gap* (SG) bertujuan untuk melihat harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru. Rumus untuk menghitung *Superiority Gap* yaitu "*SG* (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)". Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor *Superiority Gap* (SG) adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka "sangat puas" terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai "baik", berada "dalam batas toleransi / *zona tolerance* ",

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*)

3.4.4 Analisis Libqual

Tahapan ini adalah tahapan akhir analisis yang mana analisis pemustaka akan dilihat secara khusus dari tiga dimensi yaitu Service, kepuasan berdasarkan dimensi *affect of service*, *information control*, *linrary as place*, untuk mempermudah memahami hasil penelitian maka nilai Gap digambarkan dengan *Radar Chart*.

3.5 Tahapan Dokumentasi

Pada tahap ini, kegiatan yang dilakukan dokumentasi hasil penelitian, dokumentasi yang diperoleh, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, serta analisa data dan kesimpulan yang berupa laporan Tugas Akhir dapat dilihat pada Lampiran C.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pemustaka SMA Babussalam dinilai belum puas dengan nilai negatif dari skor *Adwquacy Gap* yaitu -0,658 karena layanan perpustakaan belum melayani sesuai dengan jam pelayanan dan petugas belum aktif menanyakan kebutuhan pemustaka. sedangkan skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,668 kualitas layanan dinilai baik yang berada dizona toleransi yang artinya bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan berada ditingkat diantara tingkat minimum yang diterima dan tingkat harapan ideal.
2. Dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pihak perpustakaan SMA Babussalam yaitu petugas harus lebih aktif menanyakan kebutuhan pemustaka, petugas harus lebih ramah pada saat memberikan penjelasan kepada pemustaka, perlunya update pada OPAC adanya perubahan data pengecekan susunan rak, serta perluasan gedung sangat diperlukan untuk meningkatkan fasilitas yang ada.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan SMA Babussalam Kota Pekanbaru perlu memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, terutama pada layanan yang belum memberikan kepuasan perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki guna memperoleh tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan yang maksimal.
2. Penelitian mengenai kepuasan pengguna perpustakaan perlu dilakukan secara priodik untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan pengguna, karena tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan adalah kepuasan pengguna dari perpustakaan itu sendiri.
3. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji semua layanan yang tersedia pada Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru.



DAFTAR PUSTAKA

- Darmono. (2007). *Perpustakaan sekolah: pendekatan aspek manajemen dan tata kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan feb undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Fransisca, R. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode libqual*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Kotler, P. (2000). Prinsip–prinsip pemasaran manajemen. *Jakarta: Prenhalindo*.
- Ladhari, R., dan Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation. *Library Management*.
- Mawaddah, I. (2016). Menuju perpustakaan ideal menuju perpustakaan ideal. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 2(1).
- Ratnawti, S. (2003). Identifikasi dimensi dan evaluasi kualitas jasa pada perpustakaan universitas katolik atma jaya-jakarta. *FIB-UI*.
- Safitriyaningsih, D. (2015). Kepuasan pemustaka pada layanan opac (online public access catalogue) di perpustakaan fakultas kedokteran universitas islam sultan agung semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3), 41–50.
- Suhendra, d. M. Y., S. (2008). Determinan penerimaan penggunaan perpustakaan digital. Dalam *seminar ilmiah nasional komputer dan sistem intelijen (kommit 2008) auditorium universitas gunadarma, depok*. (hal. 20-21).
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Wiji, S. (2009). Psikologi perpustakaan. *Jakarta: Sagung Seto*.
- Yusuf, P. M. (2009). *Ilmu informasi, komunikasi dan kepuastakaan*. PT Bumi Aksara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Steelslamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Muhamad Arif, S.Pd

Jabatan :Staf Perpustakaan

Menerangkan dengan sebanarnya bahwa mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. berikut:

Nama :Eka Dwi Lestari

Nim :113200546

Jurusan : Sistem Informasi


Semester :IX (Sembilan)

Fakultas :Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, tentang topik yaitu Analisi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual. Dengan surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Pekanbaru, 01 November 2019

Yang diwawancari,


Muhamad Arif, S.Pd

Tanggal wawancara : 01 November 2019

Narasumber : Staf Perpustakaan Muhammad Arif, S.Pd.

A. Affect of Service

a) *Empathy*

1. Apa yang dilakukan perpustakaan agar petugas memiliki kepedulian terhadap pemustaka?

Jawab: Dalam hal ini, petugas perpustakaan diwajibkan memiliki jiwa dan sikap ramah tamah terhadap setiap pengunjung dan menanyakan apa yang bisa dibantu.

b) *Responsiveness*

2. Apa yang dilakukan perpustakaan agar petugas senantiasa rela membimbing dan cepat tanggap pada kesulitan pemustaka?

Jawab: Petugas diharuskan dapat memberikan solusi dan sumber informasi lainnya, jika informasi yang dicari tidak ditemukan.

c) *Assurance*

3. Apakah langkah yang dilakukan perpustakaan agar petugas memiliki kesopanan saat melayani pemustakan?

Jawab: Petugas diwajibkan memiliki 3S, senyum, sopan, salam.

d) *Reliability*

4. Apakah langkah yang ditempuh perpustakaan agar petugas melayani sesuai ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan?

Jawb: Petugas diharapkan disiplin waktu sesuai jadwal

b) *Control Informatio*

a. (Scope)

5. Apakah langkah yang dilakukan perpustakaan agar jumlah ekseplar buku tercetak cukup untuk memenuhi kebutuhan belajar pada jurusan?

Jawab: dengan pembelian buku setiap tahun dengan catatan setiap mata pelajaran anak harus memiliki satu buku, dengan sumber dana bos dan sumbangan.

6. Apakah langkah yang dilakukan perpustakaan agar buku tercetak selalu tersedia dalam versi yang baru

Jawab: dengan melakukan pengembangan koleksi secara berkala.

7. Apakah langkah yang dilakukan perpustakaan agar buku tecetak selalu tersedia dalam versi yang baru.

Jawab: melakukan pembelian buku secara rutin, dan sumbangan buku baru dari kelas III yang akan lulus maupun alumni.

b. (Convenience)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

8. Apakah langkah yang ditempuh perpustakaan agar pemustaka merasa nyaman dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa harus datang keperpustakaan?

Jawab: menyediakan Layanan Opac (Online Public Akses katalog)

9. Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar tersedia petunjuk penggunaan fasilitas pelayanan?

Jawab: memberikan informasi, atau pengenalan sistem layanan secara langsung setiap tahun.

c. Ease of Navigation

10. Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar katalog yang dimiliki perpustakaan mudah digunakan.?

Jawab: dengan melakukan sosialisasi dan cara pengguna nya diberikan bimbingan

11. Apa langkah yang dilakukan pihak perpustakaan agar pemustaka merasa udah untuk menemukan koleksi (buku) pada jajaran rak.?

Jawab: melakukan akses Opac diperpustakaan.

d. Timeliness

12. Apa langkah yang ditempu perpustakaan agar data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak datanya akurat/sesuai?

Jawab: melakukan pengecekan kerak untuk perbaikan atau susunan buku yang suseuai.

13. Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar koleksi dirak tersusun secara diatur.?

Jawab: disusun berdasarkan nomor klasifikasi dirapikan setiap hari oleh petugas.

e. Equipment

14. Apa langkah yang ditempuh perpustakaan agar pemustaka merasakan kecepatan fasilitas hospot untuk menelusuri informasi dengan baik?

Jawab: dengan menyediakan sistem 2 versi yaitu online dan localhost

f. Self Reliance

15. Apakah langkah yang ditempuh perpustakaan agar pemustaka selalu melakukan secara mandiri pencarian informasi pada katalog digital?

Jawab: sosialisasi cara pengguna dengan menyediakan komputer khusus pemustaka dalam mencari buku.

g. Library as Place

a. Tangibles

16. Apa langkah yang ditempuh perpustakaan agar perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai?

Jawab: melakukan pengembangan gedung dan berkerja sama dengan pihak terkait



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(kepala sekolah, pimpinan yayasan)

b. Unlitiarian Space

17. Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar perpustakaan tenang?

Jawab: membuat aturan setiap pengunjung tidak diperbolehkan membuat keributan dan lain-lain

c. Symbol Terms

18. Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar perpustakaan mampu menumbuhkan daya kreativitas.?

Jawab: menyediakan koleksi tentang kreativitas sebagai sumber informasi dan melakukan studi banding ke perpustakaan.

19. Pada tahun berapa sistem slim diterapkan dan apa tujuan diterapkan di dalam perpustakaan.?

Jawab: pada tahun 2015 sebagai wujud meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

20. Fitur apa saja yang tersedia didalam sistem slim ini?

Jawab: opac, bibliografi, sirkulasi, pelaporan, eanggotaan.

21. Siapa saja pengguna dari sistem slim ?

Jawab: santri, staf

22. Dari layanan yang ada, layanan apa saja yang digunakan oleh pengguna?

Jawab: opac dan keanggotaan.

23. Adakah keluhan-keluhan dari pengguna terhadap layanan sistem informasi slim?

Jawab: peletakan anggota masih belum sempurna, masih sering mengeluh tentang pencarian buku yang tidak akurat dengan kenyataan.

24. Baimana pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan?

Jawab: cukup baik karena sedikit memudahkan pustaka dalam pencarian buku dan layanan lainnya.

25. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kualitas layanan sistem informasi slim ?

Jawab: baik, sehingga pustakawan dengan mudah dalam melakukan transaksi dan bekerja



Wawancara kepada pengunjung Perpustakaan (Pemustaka)

Narasumber : Fauzan

Jabatan : Santri

Hari/tgl : jumat, 01 November 2019

A. Affect of Service (kinerja petugas dalam pelayanan) indikator.

a. Emathy (rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada pengguna)

1. Apakah petugas memahami kebutuhan anda di perpustakaan ? jika iya, dalam bentuk apa? Jika tidak, berikan alasannya anda dan terharapan perugas agar memiliki kepedulian terhadap pemustaka.

Jawab: iya, karna setiap saya menggunakan atau mencari sesuatu hal di perpustakaan petugas perpustakaan membantu saya untuk mengatasinya.

b. Responsive

2. apakah petugas membimbing pada saat anda mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi? Jika iya, bimbingan seperti apa yang dilakukan? Jika tidak berikan alasan dan apa harapan anda terhadap petugas?

Jawab: tidak, karna biasanya saya, mencari informasi secara mandiri dan mencari fasilitas yang saya butuhkan.

3. Apakah petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan? jika iya, dalam bentuk apa? Berikan alasan dan harapan anda terhadap petugas.

Jawab: ya, dengan membantu berbagai bantuan yang saya di perlukan, seperti mencari buku yang saya maksud pada sistem yang tersedia.

c. Assurance

4. apakah petugas melayani dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan ? jika tidak berikan alasan dan apa harapan anda.

Jawab: saya tidak mengetahui secara pasti tentang ketentuan jam. Yang pasti petugas selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai ketentuan jam.

d. Scope

5. Apakah jumlah eksampler buku tercetak cukup untuk memenuhi kebutuhan belajar pada jurusan anda? Jika dibanding dengan jumlah siswa yang menggunakan nya? Jika iya berikan alasan, jika tidak alasan dan harapan nya apa?

Jawab: dari pengamatan saya, jumlah buku yang tercetak sudah memenuhi kebutuhan siswa.

e. Convenience

6. Apakah anda merasa nyaman dalam mengakses informasi perpustakaan ? kapan biasanya mengakses informasi dan dimana jika tidak di perpustakaan ? apa saran anda terhadap web perpustakaan?

Jawab: saya merasa mengakses informasi di perpustakaan, nyaman, biasanya saya



mengakes dalam jam istirahat saat saya ingin meminjam buku.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Scope (Cakupan Informasi)

6. Apakah jumlah eksemplar buku tercetak untuk cukup untuk memenuhi kebutuhan belajar pada jurusan anda? Jika dibandingkan dengan jumlah siswa/siswi yang menggunakan nya? Jika iya, berikan alasan, jika tidak alasan dan harapannya apa?

Jawab: Dari pengamatan saya, jumlah buku yang tersedia memiliki kekurangan yang diperlukan oleh para siswa, terutama dalam hal buku pelajaran.

b. Convenience (kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi tanpa datang ke perpustakaan)

7. Apakah anda merasa nyaman dalam mengakses informasi perpustakaan? kapan biasanya mengakses informasi dan dimana jika tidak diperpustakaan? apa saran anda terhadap web perpustakaan?

Jawab: Saya merasa nyaman mengakses informasi di perpustakaan. Namun jika saya tidak mendapat informasi yang saya perlukan di perpustakaan biasanya saya akan memanfaatkan fasilitas labor multimedia yang disediakan sekolah.

(Ahmad Fanni)
Nama

Wawancara kepada pengunjung Perpsutakaan

Narasumber :M.Akbar AL-Hisyam

Jabatan : santri

Hari/tgl : 01 November 2019

1. Apakah anada menggunakan layanan SliMS ? layanan apa saja yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

anda gunakan ?

Jawab: ya, yaitu peminjaman buku yang lebih menjamin dan pengabsenan sendiri yang lebih aman.

2. Dalam mengakses informasi yang anda butuhkan, apakah bisadapat secara mudah dancepat dengan menggunakan layanan sistem SliMS? Lalu apakah ada hambatan ketika menggunkan nya?

Jawab: ya, letak buku-buku yang ingin dicari tidak sesuai dengan letak buku yang sebenarnya.

3. Permasalahan apa saja yang sering terjadi yang anda rasakan terhadap layanan sistem SliMS saat ini?

Jawab: tidak ada

4. Bagaimana pandangan anda tentang kualitas layanan SliMS saat ini?

Jawab: nyaman, aman akurat dan terpercaya.

5. Bagaimana cara perpustakaan untuk menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang ada?

Jawab: membantu dan mencari letak buku-buku yang dibutuhkan oleh pemustaka. Serta memperbarui sistem agar sistem tersebut lebih teapt dan akurat.

6. Bagaimana pandangan anda tentang kualitas layanan pustakawan terhadap pemustaka?

Jawab:ramah baik membantu dan berwawasan.

7. Sebagai pengunjung perpustakaan, apakah anda sudah puas dengan layanan yang ada? Dan apa harapan anda untuk kedepan nya terhadap kualitas layanan.?

Jawab: belim, diharapkan adanya komputer dan program padi sebagai salah satu sumber informasi berupa e-book

8. Dari fasilitas yang ada, apakah sudah ada memenuhi kebutuhan anda ketiak berada di perpustakaan?v Jawab terkadang iya dan terkadang tidak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagaimana cara perpustakaan untuk menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang ada?

Jawab:

- Membantu dan mencari letak buku yg dibutuhkan oleh pemustaka.
- Memperbarui sistem agar sistem tsb. lebih tepat & akurat.

6. Bagaimana pandangan anda tentang kualitas layanan pustakawan terhadap pemustaka?

Jawab:

Ramah, baik, ~~cepat~~ membantu, & beres-beres.

7. Sebagai pengunjung perpustakaan, apakah anda sudah puas dengan layanan yang ada?, dan apa harapan anda untuk kedepannya terhadap kualitas layanan?

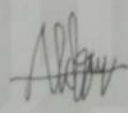
Jawab:

Bdm. Diharapkan adanya komputer & program PaDi sebagai salah satu sumber informasi berupa e-book.

8. Dari fasilitas yang ada, apakah sudah ada memenuhi kebutuhan anda ketika berada di perpustakaan?

Jawab:

Terdanginya dan terdang tidak.


 (M. Akbar Al-Hisyam)
 Nama/Inisial



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PERSEPSI DAN HARAPAN

Kepada:

Yth, Pengguna Layanan Perpustakaan Pondok Pesantren SMA Babussalam Riau

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan tentang **Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual**, maka saya mohon bantuan saudara/i untuk mengisi kuesioner terlampir.

Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat, saya mohon saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiannya dan akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan, kesungguhan, dan kerjasama, saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Eka Dwi Lestari

Mahasiswi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi

Identitas Responden

1. Inisial Responden :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Jurusan : ☐ IPA
: ☐ IPS

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kelas : ☐ X (Satu)
 : ☐ XII (Dua)
 : ☐ XIII (Tiga)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon baca judul kuesioner terlebih dahulu karena ada jenis kuesioner, yaitu kuesioner Persepsi (pendapat terhadap layanan perpustakaan) dan kuesioner Harapan (harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan). Pada kuesioner Harapan Minimum dan Harapan Ideal. Harapan Minimum adalah Harapan yang paling terendah yang dapat diterima pemustaka sedangkan Harapan Ideal adalah Harapan yang paling diinginkan pemustaka.
2. Silangkan pilihan jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (√)
3. Angket atau kuesioner ini di sebar dan disusun hanya semata untuk penelitian penulis dalam membuat tugas akhir.
4. Terimakasih atas partisipasi saudara/i dalam penelitian ini.

1. Kuesioner Persepsi/Pendapat Pengunjung Perpustakaan Pondok Pesantren SMA Babussalam Riau

Petunjuk: Skala pengukuran menggunakan keterangan angka "1" sampai dengan "4"

1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Puas (P)
4	Sangat Puas (SP)

Keterangan Skor: Semakin tinggi skor, maka semakin tinggi derajat nilai atas aspek yang dinyatakan. Bagaimana pendapat anda terhadap layanan yang ada di



Perpustakaan Pondok Pesantren Babussalam Riau, beri tanda (√) pada setiap kolom yang disediakan.

No.	PERNYATAAN	KRITERIA			S P
		STP	TP	P	
		1	2	3	
<i>Affect of Service</i> (kemampuan sikap petugas dalam melayani)					
1.	Petugas aktif menanyakan kebutuhan saya di perpustakaan.				
2.	Petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan mencari informasi pada OPAC.				
3.	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan.				
4.	Petugas ramah dalam melayani.				
5.	Petugas melayani sesuai dengan jam pelayanan yang ditetapkan.				
<i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)					
6.	Kenyamanan dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa harus datang keperpustakaan.				
7.	Kemudahan pengguna katalog digital untuk mencari informasi.				
8.	Fungsi fitur-fitur yang ada pada OPAC mudah dipahami.				
9.	Kesesuaian akurasi data katalog pada OPAC dengan data koleksi di jajaran rak.				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10.	Layanan OPAC membuat penelesuran informasi dipergustakaan menjadi lebih mudah.				
11.	Kecukupan jumlah komputer untuk mengakses OPAC.				
12.	Kecepatan fasilitas hospot untuk menelusuri informasi pada OPAC.				
13.	Ketersediaan buku versi baru.				
14.	Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dibawa kedalam asrama.				
<i>Library as Place</i> (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)					
15.	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas memadai.				
16.	Perpustakaan memiliki berbagai ruang seperti ruang kaca, ruang layanan dan lain nya.				
17.	Perpustakaan tempat yang tenang untuk membantu konsentrasi belajar.				
18.	Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar dengan lebih giat.				
19.	Perpustakaan membuat daya kreativitas.				
20.	Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk digunakan				
21.	Ketenangan ruang prpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri maupun kelompok.				

2. Kuesioner Harapan Minimum dan Harapan Ideal Pengunjung Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk: Skala pengukuran menggunakan keterangan angka “1” sampai dengan “4” ada 2 tahap yang dinilai didalam kuesioner ini, yaitu harapan minimum dan harapan ideal. Harapan minimum adalah harapan yang terendah yang dapat diterima oleh pemustaka, sedangkan Harapan idela adalah harapan yang diinginkan oleh pemustaka.

1	Sangat tidak penting (STP)
2	Tidak penting (TP)
3	Penting (P)
4	Sangat Penting (SP)

Keterangan skor: Semakin tinggi skor, maka semakin tinggi derajat nilai atas aspek yang dinyatakan.

Bagaimana harapan nada terhadap layanan yang ada dipergustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau beri tanda (√) pada setiap kolom yang disediakan.

No.	PERNYATAAN	HARAPAN MINIMUM				HARAPAN IDEAL			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Affect of Service									
1.	Petugas aktif menyakana kebutuhan saya diperpustakaan								
2.	Petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan mencari informasi pada OPAC								
3	Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan								

4.	Petugas ramah saat melayani								
5.	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan.								
<i>Information Control</i>									
(Kualitas Informasi dan Akses Informasi)									
6.	Kenyamanan dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa harus datang keperpustakaan								
7.	Kemudahan pengguna katalog digital untuk mencari informasi								
8.	Fungsi fitur-fitur yang ada pada Opac mudah dipahami.								
9.	Kesesuaian akurasi data katalog pada Opac dengan data koleksi di jajaran rak.								
10.	Layanan Opac membuat penelusuran informasi dipergustakaan menjadi lebih mudah.								
11.	Kecukupan jumlah komputer untuk mengakses Opac								
12.	Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusuri informasi pada Opac								
13.	Ketersediaan buku versi yang baru								
14.	Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dibawa pulang.								
<i>Library as Place</i>									

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)									
15.	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas memadai.								
16.	Perpustakaan memiliki berbagai ruang seperti ruang baca, ruang layanan dan lainnya.								
17.	Perpustakaan tempat yang tenang untuk membantu konsentrasi belajar.								
18.	desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar dengan lebih giat.								
19.	Perpustakaan membuat daya kreativitas.								
20.	Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk digunakan.								
21.	Ketenangan ruang perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri maupun kelompok.								

LAMPIRAN C

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar C.1. Dokumentasi wawancara salah satu santri SMA Babussalam Pekanbaru Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar C.2. Dokumentasi wawancara Staf Perpustakaan SMA Babussalam Pekanbaru Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti di lahirkan di Bandar Lampung desa Itik Randai pada tanggal 10 November 1996, yang di beri nama Eka Dwi Lestari, anak Pertama dari dua bersaudara. Pada tahun 2003 masuk 041 Tampan Pekanbaru dan menamatkan pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Mts Al-Muttaqin Tampan Pekanbaru, sampai melanjutkan ke tahap Sekolah Mengah Atas di SMA Negeri 12 Pekanbaru pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada jurusan Sistem Informasi pada tahun 2015 dan menamatkan pada tahun 2021. Selama menjadi mahasiswa, peneliti pernah melaksanakan kerja praktek di Cv. IT Resolution Kota Pekanbaru. Penulis juga mengikuti pengabdian kuliah kerja nyata (KKN) di desa Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur, Kota Dumai. Dan pada peneliti tugas akhir ini saya mengambil judul tentang “ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.